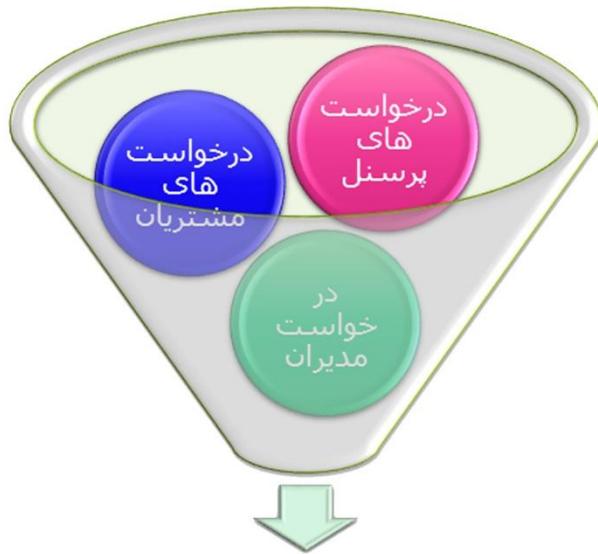


# راکدین

## نرم افزار مدیریت درخواست

نقطه ای متمرکز برای پاسخگویی به درخواست های کاربران و

ارتباط مستقیم کارشناسان و کاربران داخل یا خارج سازمان



مدیر سیستم

- ارسال درخواست ها به صورت دستی یا خودکار برای کارشناس مربوطه
- مشاهده آمار و وضعیت درخواست ها و نحوه پاسخگویی کارشناسان
- تعیین حداکثر زمان پاسخگویی برای کارشناسان
- گزارشات روزانه، ماهانه و سالانه از نوع درخواست ها و عملکرد کارشناسان

کارشناسان

- هر کارشناس در کارتابل مخصوص خود لیست درخواست ها و اولویت ها را مشاهده می کند.
- کارشناس به درخواست متقاضی پاسخ می دهد یا آن را برای بررسی به کارشناس دیگر واگذار می کند.
- کارشناس انواع طبقه بندی را بر درخواست های دریافتی انجام می دهد.

پرسنل و کاربران خارجی

- پرسنل و کاربران لیست درخواست های خود و پاسخ کارشناسان به سوالات را مشاهده می کنند.
- می توانند درخواست خود را اولویت گذاری کنند و به واحد مربوطه ارسال نمایند.

## مشکلات ناشی از مدیریت درخواست دستی

تماس های مکرر مشتریان و کارکنان با بخش پشتیبانی  
از بین رفتن درخواست ها و نارضایتی درخواست دهندگان  
عدم وجود بازخورد مناسب برای مدیریت درباره نحوه پاسخگویی کارشناسان  
پاسفگویی چند باره کارشناسان به سوالات تکراری

## مزایای استفاده از نرم افزار مدیریت درخواست

ثبات درخواست ها و اختصاص کد به هر درخواست  
کاهش محسوس تماس ها با بخش پشتیبانی و کارشناسان  
ارجاع درخواست ها به کارشناسان با کارتابل با کمترین درخواست  
نظارت مدیران بر عملکرد کارشناسان و وضعیت پاسخگویی به کاربران  
زمان بندی برای پاسخ به نیازهای درخواست کنندگان  
برنامه ریزی برای پاسخگویی به درخواست ها برای یادآوری  
کاهش تعداد درخواست ها با استفاده از پایگاه دانش و سیستم سوالات متداول  
افزایش سرعت، دقت در پاسخگویی به درخواستها  
ایجاد یک نقطه مرکزی که وظیفه مدیریت تمام درخواست ها را دارد.  
گزارش گیری از انواع درخواست ها، فضاها، پیشنهادات و پیام ها

وضعیت	شماره درخواست	موضوع	کاربر	تاریخ ذخیره	زمان باقی مانده	زمان گذشته از ذخیره	مجموع
در انتظار پاسخ	7444	مهدی مهدی زاده		1392/08/15	-	26 روز گذشته	
در انتظار پاسخ	7444	مهدی محمدی		1392/06/24	انعام زمان - 78 روز	78 روز گذشته	
در انتظار پاسخ	7444	مهدی مهدی زاده		1392/05/16	انعام زمان - 117 روز	117 روز گذشته	

وضعیت	شماره	موضوع	کاربر	تاریخ ذخیره	زمان باقی مانده	زمان گذشته از ذخیره	مجموع
در انتظار پاسخ	377	erfer	مهدی مهدی زاده	1392/08/07	-	34 روز گذشته	
در انتظار پاسخ	370	erre	مهدی مهدی زاده	1392/08/07	-	34 روز گذشته	
در انتظار پاسخ	379	deled	علی اکبری	1392/08/04	-	37 روز گذشته	نرم افزار مالی
در انتظار پاسخ	374	erre	مهدی مهدی زاده	1392/08/01	-	40 روز گذشته	نرم افزار مالی
در انتظار پاسخ	303	ewew	علی اکبری	1392/07/28	-	42 روز گذشته	
در انتظار پاسخ	301	newver	علی اکبری	1392/07/21	-	49 روز گذشته	
در انتظار پاسخ	301	rer	علی اکبری	1392/07/21	-	49 روز گذشته	
در انتظار پاسخ	318	ykyt	مهدی محمدی	1392/07/14	-	57 روز گذشته	
در انتظار پاسخ	314	141	مهدی مهدی زاده	1392/07/14	-	57 روز گذشته	
در انتظار پاسخ	307	e3e3	مهدی مهدی زاده	1392/07/14	-	57 روز گذشته	

## امکانات نرم افزار مدیریت درخواست رادین

### ۱. اطلاعات پایه

- تعریف اطلاعات پایه سازمان
- تعریف شعبات سازمان (نام شعبه، محل شعبه و...)
- تعریف واحدهای سازمانی
- تعریف سمت ها و افراد متعلق در سیستم
- تعریف لیست محصولات و خدمات
- ایجاد کارشناسان، مدیران و پرسنل
- موضوعات درخواست آماده
- تعریف انواع برچسب های خصوصی و عمومی
- تعریف انواع اولویت ها به صورت دلخواه
- تعریف انواع وضعیت درخواست (پاسخ داده شده، ارسال شده، در حال بررسی و...)

### ۲. امکان ایجاد طبقه بندی های مختلف

- امکان تعریف طبقه بندی موضوعی درخواست ها
- امکان اتصال هر نوع درخواست به کارشناسان مربوطه (جهت ارسال خودکار درخواست ها به کارشناس)
- امکان طبقه بندی انواع درخواست کنندگان (پرسنل، مدیران، مشتریان و...)
- امکان دسته بندی درخواست به تفکیک انواع محصولات و خدمات سازمان
- امکان اولویت بندی درخواست ها (بسیار ضروری، ضروری، معمولی و غیر ضروری و...)

### ۳. تیکت ها (درخواست ها)

- امکان ایجاد تیکت توسط کارکنان بخش های مختلف سازمان یا مشتریان
- تعریف مشکلات و خطاهای متداول مربوط به هر یک از خدمات و محصولات
- امکان ایجاد تیکت به صورت پشتیبانی، گزارش خطاها یا خرابی ها، ارائه پیشنهاد و...
- ارسال تکیتهای مربوط به هر واحد به کارتابل پشتیبان واحد یا شعبه مربوطه
- امکان پیگیری درخواست کاربران و درخواست کنندگان بر اساس شماره پیگیری تیکت ها
- امکان دسته بندی درخواست ها توسط کاربران برای استفاده شخصی خود آن ها
- امکان پیوست کردن انواع فایل ها به همراه درخواست ارسال شده به بخش پشتیبانی
- امکان ایجاد گردش گروهی برای درخواست های ارسال شده به بخش پشتیبانی
- امکان پیگیری وضعیت درخواست توسط درخواست دهنده و پشتیبانان و مدیران
- ارسال پاسخ درخواست ها به ایمیل افراد درخواست کننده
- امکان مشاهده تاریخچه درخواست های ارسال شده به هر بخش
- امکان تعیین وضعیت تیکت به صورت: بایگانی شده، بار، جدید و...
- امکان ابطال و بایگانی درخواست ها..

## امکانات نرم افزار مدیریت درخواست رادین

### ۴. راه حل ها

امکان درج راه حل توسط پشتیبانان

امکان مشاهده تاریخچه پاسخ های داده شده به تیکت ها توسط پشتیبانان

امکان واگذاری مسئولیت پاسخ دهی به پشتیبانان دیگر

امکان پشتیبانی درخواست های کارفرمایان به صورت اختصاصی

۵. امکان جستجوی پیشرفته میان درخواست های ارسال شده به بخش پشتیبانی

۶. امکان ارتباط با کاربران از طریق پیامک

۷. زیر سیستم برنامه ریزی:

امکان برنامه ریزی برای زمان پاسخگویی به درخواست ها و امکان درج مهلت برای پاسخ به هر درخواست

۸. گزارش ها:

۱. امکان مشاهده لیست پاسخ های داده شده به درخواست کنندگان بر اساس:

پاسخ دهنده به مشکل

مشکلات مربوط به هر طبقه

سوالات مربوط به هر طبقه

سوالات مربوط به هر شعبه یا واحد

پاسخ های داده شده توسط هر یک از پشتیبانان

۲. امکان دریافت آمار تعداد درخواست ها به هر بخش و در رابطه با هر خدمت یا محصول

۳. امکان دریافت آمار تیکت ها بر اساس یاره زمانی

۴. امکان دریافت خروجی اکسل تمامی درخواست ها به تفکیک

۵. امکان مشاهده وضعیت فعالیت هر یک از پشتیبانان

۹. امنیت و دسترسی:

امکان ایجاد گروه های کاربری مختلف با سطح دسترسی مشخص

امکان دادن حق دسترسی به کاربران مختلف

ایجاد حساب کاربری مخصوص برای هر یک از پشتیبانان

ایجاد کارتابل مخصوص هر یک از پشتیبانان با سطح دسترسی مشخص

۱۰. دیگر امکانات:

امکان برقراری ارتباط با سیستم های پرسنلی و سیستم های موجود سازمان شما

امکان ایجاد بانک سوالات متداول برای جلوگیری از پرسش سوالات تکراری

امکان گفتگوی آنلاین بین درخواست کننده و پشتیبان

امکان ایجاد دانشنامه برای خدمات و محصولات مختلف

C#.net	زبان برنامه نویسی
MSSQL 2008 R2	بانک اطلاعاتی
MVC 3.0	تکنولوژی رابط کاربری
3Layer	ساختار
بر اساس استانداردهای web 2.0	پیاده سازی رابط کاربری

## هزینه ها

کد	پکیج	قیمت (ریال)
۱	پایه (برای شرکت های بسیار کوچک با حداکثر دو کارشناس و ۱۰ کاربر)	۹,۰۰۰,۰۰۰
۲	اضافه کردن هر کارشناس	۱,۵۰۰,۰۰۰
۳	اضافه کردن هر کاربر	۲۵۰,۰۰۰
۴	نسخه نامحدود برای سازمان های بزرگ	۹۰,۰۰۰,۰۰۰

## اطلاعات تماس

آدرس : تهران - خیابان جمهوری - بین جمالزاده و کارگر - پلاک ۱۳۲۴ - واحد ۱۱

تلفن تماس: ۰۲۱-۶۶۹۴۸۷۲۸

فکس: ۰۲۱-۶۶۹۴۱۶۹۳

[www.radyn.ir](http://www.radyn.ir)

[info@radyn.ir](mailto:info@radyn.ir)